 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 1 din 13</b>


## 1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
	1	2	3	4	5
1	Elaborat	Berteanu Cristina Mihaela	Referent de specialitate	01.07.2020	
	Verificat	Berteanu Cristina Mihaela	Responsabil sistem de management integrat	01.07.2020	
3	Avizat	Simion Nicoleta	Președinte Comisie SCIM	01.07.2020	
4	Aprobat	Aurora Dragomirișteanu	Director general	01.07.2020	

### Note:

1. Acest document contine informatii si date care sunt proprietatea RNDVCSH
2. Prezentul document este destinat utilizarii exclusive pentru propriile cerinte.
3. Utilizarea integrala sau partiala a acestui document in orice scop sau activitate sau reproducerea partiala/ integrala in orice publicatie si prin orice procedeu (electronic, mecanic, fotocopiare, microfilmare etc) este interzisa fara acordul scris al PROPRIETARULUI.
4. Versiunea aflata pe serverul companiei este cea oficiala. Orice copie electronica sau orice versiune tiparita sunt copii necontrolate. Utilizatorii documentului au obligatia de a se asigura ca utilizeaza ultima versiune a documentului, versiunea oficiala de pe server.



 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 3 din 13</b>

### 3. CUPRINS

Numarul componentei in cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii operationale	Pagina
1	Lista responsabililor cu elborarea, avizarea, verificare si aprobarea editie sau a reviziei in cadrul editiei procedurii operationale	1
2	Formular de evidenta a modificarilor	2
3	Cuprins	3
4	Scopul procedurii operationale	3
5	Domeniul de aplicare a procedurii operationale	3
6	Documente de referinta( reglementari ) aplicabile	3
7	Definitii ale termenilor utilizati in procedura	4
8	Abrevieri ale termenilor utilizati in procedura	8
9	Descrierea procedurii	11
10	Responsabilitati	12
11	Distribuire/ difuzare	13
12	Anexe, înregistrări, arhivări	14

### 4. SCOPUL PROCEDURII OPERATIONALE

Procedura descrie modul de desfășurare a activității de relații publice în cadrul Registrului Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice.

### 5. DOMENIU DE APLICARE A PROCEDURII OPERATIONALE

Această procedură specifică se aplică tuturor proiectelor Registrului Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice care vizează activitatea de Relații Publice din cadrul instituției.

### 6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ (REGLEMENTĂRI) APLICABILE


6.1. SR EN ISO 9001: 2015, Sisteme de management al calității. Cerințe.

6.2. SR EN ISO 9004: 2018, Managementul calității. Calitatea unei organizații. Îndrumări pentru obținerea unui succes durabil.

6.3. SR EN ISO 9000: 2015, Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

6.4. SR ISO/CEI 27001: 2018, Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Cerințe.

6.5. SR ISO/CEI 27002:2018. Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Cod de bună practică pentru managementul securității informației. pentru managementul securității informației.

 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 4 din 13</b>

6.6. ISO/IEC 27000: 2017, Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Privire de ansamblu și vocabular

6.7. OMS 377/2017 privind aprobarea Normelor tehnice de realizare a programelor naționale de sănătate publică pentru anii 2017 și 2018 cu modificări și completări.

6.8. Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

6.9. Lege nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).


6.10. Legea Arhivelor Naționale nr. 16/1996.

6.11. Ordinul nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice


## 7. DEFINIȚII ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURĂ

Sunt valabile și definițiile din SR EN ISO 9000:2015, SR ISO/CEI 27001: 2018 și din Ordinul nr. 600/ 2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice.


Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Activitate procedurală	Proces major sau activitate semnificativă pentru care se pot stabili reguli și modalități de lucru, general valabile, în vederea îndeplinirii, în condiții de regularitate, eficiență, eficacitate, și economicitate a obiectivelor compartimentului și/ sau entității publice.
2.	Actualizare procedură	Constă fie în revizuirea procedurii fie în elaborarea unei noi ediții a acesteia.
3.	Cartuș procedură	Text încadrat în chenar, pe o pagină imprimată.
4.	Compartiment	Direcție generală, direcție, departament, serviciu, birou, comisie, inclusiv instituție/ structura fără personalitate juridică aflată în subordinea, coordonarea sau sub autoritatea entității.
5.	Control intern managerial	Ansamblul formelor de control exercitate la nivelul entității publice, inclusiv auditul intern, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării administrării fondurilor în mod economic, eficient și eficace; acesta include, de asemenea, structurile organizatorice, metodele și procedurile. Sintagma "control intern managerial" subliniază responsabilitatea tuturor nivelurilor ierarhice pentruținerea sub control a tuturor proceselor interne desfășurate pentru realizarea obiectivelor generale și a celor specifice.
6.	Delegare	Procesul de atribuire de către un conducător de entitate/compartiment, pe o perioadă limitată, a unora dintre sarcinile sale unui subordonat, împreună cu competențele și responsabilitățile aferente.

 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 5 din 13</b>


7.	Diagrama de proces	Schema logica cu forme grafice care reprezinta etapele si pasii realizarii unui proces sau unei activitati.
8.	Editie procedura	Forma actuala a procedurii; editia unei proceduri se modifica atunci cand deja au fost realizate de regula trei revizii ale respectivei proceduri sau atunci cand modificarile din structura procedurii depasesc 50% din continutul reviziei anterioare.
9.	Fisa postului	Document care defineste locul si contributia postului in atingerea obiectivelor individuale si organizationale, caracteristic atat individului, cat si entitatii si care precizeaza sarcinile si responsabilitatile care ii revin titularului unui post.
10.	Masuri de control	Actiuni stabilite pentru gestionarea riscurilor si monitorizarea permanenta sau periodica a unei activitati (situatii).
11.	Monitorizare	Actiune continua de colectare a informatiilor relevante, despre modul de desfasurare a unui proces sau a unei activitati.
12.	Obiective generale	Enunt general asupra a ceea ce va fi realizat si a imbunatatirilor ce vor fi intreprinse; un obiectiv descrie un rezultat asteptat sau un impact si rezuma motivele pentru care au fost intreprinse o serie de actiuni.
13.	Obiective individuale	Exprimari cantitative sau calitative ale scopului pentru care a fost creat si functioneaza postul respectiv; aceste obiective se realizeaza prin intermediul sarcinilor, ca urmare a competentei profesionale, autonomiei decizionale si autoritatii formale de care dispune persoana angajata pe postul respectiv.
14.	Obiective specifice	Derivate din obiective generale si care descriu, de regula, rezultate sau efecte asteptate ale unor activitati care trebuie atinse pentru ca obiectivul general corespunzator sa fie indeplinit.
15.	Procedura documentata	Modul specific de realizare a unei activitati sau a unui proces, editat pe suport de hartie sau in format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem si proceduri operationale.
16.	Procedura operationala (procedura de lucru)	Procedura care descrie un proces sau o activitate care se desfasoara la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fara aplicabilitate la nivelul intregii entitati publice.
17.	Procedura de sistem (procedura generala)	Descrie un proces sau o activitate care se desfasoara la nivelul entitatii publice aplicabil/aplicabila majoritatii sau tuturor compartimentelor, dintr-o entitate publica.
18.	Proces	Un flux de activitati sau o succesiune de activitati logic structurate si organizate, in scopul atingerii unor obiective definite.
19.	Regularitate	Caracteristica unei operatiuni de a se repeta sub toate aspectele.
20.	Responsabilitate	Obligatia de a indeplini sarcina atribuita, a carei neindeplinire atrage o sanctiune corespunzatoare, dupa caz.
21.	Responsabilitate manageriala	Defineste un raport juridic de obligatie a indeplinirii sarcinilor de catre conducatorul entitatii publice sau al unei structuri organizatorice a acesteia,

 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 6 din 13</b>

		care presupune sa exercite managementul in limitele unor determinari interne si externe, in scopul realizarii eficace, eficiente si in conformitate cu dispozitiile legale a obiectivelor stabilite.
22.	Resurse	Totalitatea elementelor de natura fizica, tehnica, umana, informationala si financiara, necesare ca input, pentru ca strategiile sa fie operationale.
23.	Revizie procedura	Actiune de modificare, respectiv adaugare sau eliminare a unor informatii, date, componente ale editiei unei proceduri, modificari ce implica de regula sub 50% din continutul procedurii.
24.	Secretariat tehnic al Comisiei de Monitorizare	Persoana/ persoane desemnata/ desemnate de catre presedintele Comisiei de Monitorizare sau compartiment, avand ca sarcina principala managementul documentelor ce sunt in atributia comisiei, in functie de complexitatea structurii organizatorice a entitatii publice.
25.	Revizia in cadrul unei editii	Actiunile de modifcare, adaugare, suprimare sau altele asemenea, dupa caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei editii a procedurii operationale, actiuni care au fost aprobate si difuzate
26.	Calitate	Ansamblul de caracteristici ale unei entitati care ii confera acesteia aptitudinea de a satisface necesitati exprimate si implicite.
27.	Beneficiar/ Client:	Destinatar al unui produs sau serviciu (Directorul general, conducatorii de compartimente, compartimentele, personalul organizatiei, donatori de celule stem hematopoietice, pacienti, personal medical, organizatii publice sau private, alte persoane fizice sau juridice).
28.	Entitate	Ceea ce poate fi descris si luat in considerare in mod individual. Poate fi o activitate sau un proces, un produs/serviciu, o organizatie, un sistem sau o persoana sau orice combinatie a acestora.
29.	Elaborator de procedura	Persoana sau grup de persoane care are/ au in sarcina elaborarea si revizuirea unei proceduri sau politici.
30.	Verificator de procedura/ politica	Persoana sau grup de persoane care are/ au in sarcina verificarea unei proceduri sau politici
31.	Avizator de procedura/ politica	Persoana sau grup de persoane care are/ au in sarcina avizarea unei proceduri sau politici
32.	Aprobator de procedura/ politica	persoana sau grup de persoane care are/au in sarcina aprobarea unei proceduri sau politici
33.	Furnizor	Organizatie care furnizeaza un produs/serviciu unui beneficiar
34.	Inregistrare	Document care furnizeaza dovezi obiective ale activitatilor efectuate sau ale rezultatelor obtinute.
35.	Organizatie	Registrul National al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice (RNDVCSH)
36.	Pagina curenta	Este pagina folosita in mod curent in continutul procedurii.
37.	Pagina de garda	Este prima pagina a fiecărei proceduri in care apar: denumirea, codificarea,

 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 7 din 13</b>

		numele, prenumele, functia si semnatura persoanelor care au elaborat, verificat, avizat si aprobat procedura etc.
38.	Serviciu	Rezultat al activitatilor sau proceselor
39.	Structura organizatorica	Responsabilitati, autoritati si relatii dispuse intr-o schema, prin care o organizatie isi exercita functiile.
40.	Trasabilitate	Aptitudine de regasire a istoricului, a utilizarii sau a localizarii unei entitati prin identificari inregistrate.
41.	Sistem de management	Include structura organizatorica, activitatile de planificare, responsabilitatile, practicile, procedurile, procesele si resursele pentru elaborarea, aplicarea, realizarea, analizarea si mentinerea procedurilor si normelor.
42.	Sistem de control intern/ managerial	Ansamblul standardelor reglementate prin Ordinul nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entitatilor publice implementate de organizatie
43.	Manual calitate, securitatea informationala	Document de sinteza care descrie structura si modul de functionare a SMI al organizatiei
44.	Politica	Document SMI care defineste modul de desfasurare unui anumite operatii sau set de operatii care se desfasoara in corelatie
45.	Informatii documentate	Informatii necesare pentru a fi controlate si mentinute de organizatie, inclusiv suportul lor: - pot fi in orice format media si pot proveni de la orice sursa; - se pot referi la: sistemul de management si procesele lui, pot fi create pentru ca organizatia sa functioneze (documentare) si pot fi dovezi ale rezultatelor obtinute (inregistrari).
46.	Securitatea informatiei	Pastrarea confidentialitatii, integritatii si disponibilitatii informatiei. - Confidentialitate Asigurarea accesibilitatii informatiei numai celor autorizati sa aiba acces. - Integritate Pastrarea acuratetei si completitudinii informatiilor, precum si a metodelor de procesare. - Disponibilitate Asigurarea faptului ca utilizatorii autorizati au acces la informatie, precum si la resursele asociate, atunci cand este necesar.
47.	Risc	Efect de incertitudine: - efect = abatere de la asteptat, pozitiv sau negativ; - incertitudinea – legata (fie si partial) de intelegere sau cunoastere a unui eveniment, consecinta lui sau probabilitatea; - riscul – exprimat adeseori ca o combinatie a consecintelor unui eveniment (inclusiv modificarile de circumstante) si probabilitatea de aparitie asociata

 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 8 din 13</b>

48.	Evaluarea riscului	Evaluarea amenințărilor referitoare la informație, a impactului asupra acesteia, a vulnerabilităților informației și a echipamentelor de procesare a informației, precum și a probabilității de apariție a acestora.
-----	--------------------	--


## 8. ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZATI IN PROCEDURA

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	RNDVCSH	Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice
2.	CSH	Celule Stem Hematopoietice
3.	PO	Procedura operationala
4.	PS	Procedura de sistem
5.	PL	Politica
6.	S	Standard
7.	P	Procedura
8.	M	Manual
9.	G	Ghid
10.	SMC	Sistemul de management al calității (componenta a SMI)
11.	SMSI	Sistem de management al securității informației (componenta a SMI)
12.	SMI	Sistemului de management integrat (include SCIM) ce cuprinde documentele generate în baza standardelor : SR EN ISO 9001:2015, SR ISO/CEI 27002:2018 și a standardelor prevăzute în Ordinul nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial al entităților publice
13.	SCIM	Sistem de control intern managerial
14.	MSMI	Manualul sistemului de management integrat
15.	RSMI	Responsabil al sistemului de management integrat
16.	RSI	Responsabil securitatea informațională;
17.	TD	Tipul informației documentate (original sau copie)
18.	TC	Nivelul de control aplicat informației documentate (document controlat sau necontrolat);
19.	NC	Nivelul de clasificare aplicat informației documentate (public, confidențial, neconfidențial);
20.	E	Elaborare
21.	V	Verificare
22.	Av	Avizare
23.	A	Aprobare
24.	Ap.	Aplicare
25.	Ah.	Arhivare

## 9. DESCRIEREA PROCESULUI

### 9.1. Premise



 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 9 din 13</b>

Compartimentul Donatori din cadrul instituției are rolul de a asigura comunicarea internă și externă a instituției, astfel încât, printr-o comunicare eficientă să se câștige și să se mențină încrederea diferitelor categorii de public; în acest fel, organizația beneficiază, la nivelul opiniei publice, de o imagine pozitivă.

Acest compartiment este organizat în funcție de mediul în care activează instituția, de obiectivele acesteia, de bugetul disponibil și de mărimea instituției.

Există patru factori care influențează organizarea compartimentului donatori:

### 9.1.1. Misiunea și obiectivele RNDVCSH:

**Viziunea RNDVCSH** este aceea ca toți pacienții din România care au nevoie de un transplant de celule stem hematopoietice de la un donator neînrudit să facă această intervenție într-unul din centrele de transplant din țară.

**Misiunea RNDVCSH** este aceea de a identifica și asigura, la standarde internaționale, donatori de celule stem hematopoietice compatibili neînrușiți, tuturor pacienților din România care au nevoie de un transplant de celule stem hematopoietice și pentru care nu există donatori voluntari compatibili înrușiți.

Modificarea acestora sau concentrarea atenției conducerii pe o anumită problemă pot duce la schimbarea componenței departamentului;

9.1.2. Tipul activității și a serviciilor pe care este axată instituția.

9.1.3. Tipul de operațiuni și extinderea geografică.

9.1.4. Prezența sau vizibilitatea instituției .

## 9.2. Campanii de relații publice. Tipologii. Caracteristici

### 9.2.1. Tipologii

Campaniile sunt concepute și realizate astfel încât să accentueze, să îmbunătățească sau să corecteze o anumită situație care are legătură cu imaginea/ vizibilitatea instituției. Ele își ating scopul prin informarea și educarea publicurilor care să conducă la păstrarea sau modificarea atitudinilor și la întărirea sau schimbarea anumitor comportamente; sau prin schimbarea unor reglementări, prevederi sau a unor proceduri.


RNDVCSH va dezvolta și desfășura următoarele tipuri de campanii, unele dintre ele având doar ca obiective secundare întărirea sau îmbunătățirea imaginii și a vizibilității instituției:

- Campaniile de sensibilizare sau conștientizarea publicului asupra unei anumite probleme;
- Campaniile de informare a publicului;
- Campanii de educare a publicului;
- Campanii de modificare a comportamentului.
- Campanii de relații publice care urmărește ca obiectiv principal întărirea sau îmbunătățirea imaginii/ vizibilității instituționale.

### 9.2.2. Caracteristicile unei campanii

Campaniile desfășurate de RNDVCSH vor urmări următoarele principii:

- Definirea obiectivelor de campanie pe baza definirii nevoilor publicurilor țintă identificate și a resurselor existente;
- Planificarea sistematică atât a eforturilor de comunicare în timp, cât și a activităților fiecărei campanii în parte;
- Monitorizarea continuă și evaluarea campaniilor;
- Selectarea unor canale de comunicare și a unora media adecvate pentru fiecare categorie de public.

 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 10 din 13</b>

### 9.2.3. Planul de comunicare

În baza strategiei de comunicare, Compartimentul Donatori va dezvolta la sfârșitul anului pentru anul viitor planul de comunicare, în care sunt incluse toate activitățile de comunicare externă propuse, inclusiv campanii.

RNDVCSH își dorește să influențeze și să convingă publicul pe care îl vizează în ceea ce privește donarea de celule stem hematopoietice ca o posibilitate în România. RNDVSH își dorește să arate publicului transparență și profesionalism și să îl atragă astfel în susținerea donării de celule stem hematopoietice. Un alt rezultat urmărit prin activitățile din planul de comunicare este o imagine pozitivă a activității RNDVCSH în rândul donatorilor și al populației generale, inclusiv asupra tuturor activităților incluse: recrutare (înregistrare în registrul donatorilor de celule stem hematopoietice), testare și donarea voluntară de celule stem hematopoietice.

### 9.2.4 Cerințe

Compartimentul donatori întocmește planul de campanie care trebuie să răspundă următoarelor patru întrebări :

- care este situația actuală?
- ce schimbări posibile sunt de dorit?
- cum pot fi provocate aceste schimbări?
- cum vom ști că ne-am atins obiectivele?
- 

### 9.2.5. Conceperea planului de campanie

În întocmirea unui plan de campanie se vor urmări etapele de mai jos:

- analiza situației
- definirea problemelor
- identificarea diferitelor categorii de public țintă
- stabilirea obiectivelor de campanie
- stabilirea activităților și a tacticilor, inclusiv a canalelor de comunicare
- fixarea calendarului de lucru
- stabilirea bugetului
- stabilirea procedurilor de evaluare

### 9.3 Analiza mediului extern al instituției

Analiza factorilor externi se referă mai ales la segmentele de public implicate sau afectate de problemă și va avea loc înaintea dezvoltării unei noi strategii de comunicare sau de câte ori situația o cere. Se vor avea în vedere următoarele:


- Date și informații care se referă la instituție și la situația în cauză. Extrase din diverse publicații referitoare la aceste teme și analize de conținut ale mesajelor din mass-media sunt folositoare.
- Casetele materialelor difuzate la radio și televiziune și transcrierile acestor casete.
- Rezultatele sondajelor de opinie referitoare la instituție sau la problema în cauză.
- Calendare ale evenimentelor speciale sau ale altor manifestări importante legate de instituție sau de situația respectivă.
- Liste și informații de context despre persoanele sau grupurile care împărtășesc preocupările, interesele și poziția instituției în problema în chestiune (se includ și formele de acces la anumite mass-media).

### 9.4. Identificarea categoriilor de public țintă

Acest proces este strâns legat de obiectivele stabilite pentru o campanie specifică.

În identificarea diferitelor categorii de public se vor lua în considerare normele și valorile de comportament, idealurile și așteptările acestora, gradul de implicare a acestora, cât și perspectivele de acceptare a ideilor promovate de Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice.

### 9.5 Stabilirea activităților și a tacticilor campaniei

 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 11 din 13</b>

Activitățile și tacticile folosite în campanie vor fi alese astfel încât să asigure atingerea obiectivelor campaniei. Prin urmare nici stabilirea tacticilor nu este un moment izolat din pregătirea campaniei, fiind în directă legătură cu identificarea categoriilor de public vizate și alegerea activităților.

Fiecare acțiune este planificată pentru a servi nevoilor diferitelor categorii de public vizate de campanie. Tot în această etapă sunt identificate mesajele potrivite pentru fiecare tip de public-țintă și care este canalul adecvat pentru transmiterea acestui mesaj.

Activitățile și tacticile propuse într-o campanie vor fi analizate și aprobate de conducerea Registrului Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice. După aprobare Directorul General propune spre avizare Ministerului Sănătății campaniile pentru promovarea donării de celule stem hematopoietice pentru utilizare terapeutică

Implementarea campaniei se face prin intermediul activităților și tacticilor identificate în cadrul Departamentului donatori și aduse la cunoștința întregului personal implicat din cadrul Registrului Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice.

Este necesar ca în cadrul Compartimentului donatori să existe următoarele elemente:

- Liste cu jurnaliștii (reporteri, moderatori de talk show, editorialiști etc) care au abordat instituția sau aspecte legate de situația respectivă.
- Liste cu oficialitățile sau instituțiile (guvernamentale, legislative, administrative) care pot afecta prin deciziile lor instituția și evoluția situației.
- Lista celor mai importante cărți, înregistrări, surse de documentare referitoare la acel tip de situație aflate la dispoziție în instituție – și locul unde se află arhivate.

#### 9.6 Monitorizarea și evaluarea campaniilor RNDVCSH

Fiecare campanie desfășurată de RNDVCSH va fi monitorizată în permanență. Compartimentul donatori va avea răspunderea pentru această activitate. Scopul monitorizării este de preîntâmpina, detecta și de a corecta eventualele neconformități. În cazul în care se constată ineficiența modului de acțiune, se iau măsuri corective.

Fiecare campanie va beneficia de o evaluare. Aceasta se va realiza printr-o analiză sistematică a modului în care s-a desfășurat respectiva campanie și în ce măsură și-a atins rezultatele. În funcție de tipul de campanie desfășurată se vor folosi instrumente specifice de măsurare a rezultatelor și a impactului activităților din campanie. Aspectele cele mai importante care vor fi urmărite în evaluare sunt următoarele:

- cât de bine a fost planificată campania;
- dacă au fost sau nu atinse obiectivele campaniei;
- dacă beneficiarii mesajelor au înțeles conținutul acestora;
- dacă au fost atinse sau nu, toate publicurile vizate;
- dacă au existat sau nu evenimente neașteptate care au afectat campania și cum au fost soluționate;
- dacă a fost respectat bugetul stabilit;


De asemenea vor fi făcute recomandări în ceea ce privește modalități de eficientizare a activităților din campanii viitoare similare.

Compartimentul donatori monitorizează permanent implementarea campaniilor și va fi implicat în evaluarea acestora.

#### 9.7. Procesul activității de relații publice

În tabelul următor este prezentată abordarea ca proces a activității de relații publice:

Elemente ale abordării	Definire elemente
------------------------	-------------------

 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 12 din 13</b>

Denumire proces	Relații publice/ Promovarea donării de celule stem hematopoietice
Indicatori de performanță	Număr de campanii realizate Realizarea monitorizării și evaluării per campanie Număr de apariții în media Număr de evenimente organizate
Proprietar de proces	Referent de specialitate
Intrări	Date de audiență a suportului media, media plan-uri, informații asupra produselor și serviciilor care vor fi promovate, informații despre publicurile țintă vizate, costuri, Brief de organizare a evenimentelor
Ieșiri	Strategii de informare; planul de media/ apariții; Analiza rezultatelor studiilor de piață Plan de comunicare
Proces din amonte	Strategii și politici generale ale RNDVCSH
Furnizor de proces	Directorul General, parteneri
Proces din aval	Realizare machete de presă/ spoturi/ bannere Rapoarte de monitorizare. Vânzare servicii
Client intern	Personalul instituției
Client extern	Colaboratori, donatori de celule stem hematopoietice, personal medical, furnizori, parteneri, mass-media, publicul larg

## 10. RESPONSABILITĂȚI

### 10.1. Director General

10.1.1. Analizează și aprobă obiectivele, strategiile și campaniile elaborate de către Compartimentul Donatori.

10.1.2. Urmărește rezultatele activității de relații publice în cadrul Registrului Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice.

### 10.2. Referent de specialitate (poate fi și purtătorul de cuvânt al instituției)

10.2.1. Gestionează imaginea publică a instituției, monitorizarea presei, etc.

10.2.2. Comandă și supervizează desfășurarea cercetărilor și studiilor de analiză.

10.2.3. Întocmește materialele de prezentare ale instituției și a serviciilor/ activităților pe care aceasta le promovează.

10.2.4. Planifică și coordonează activitatea de informare și comunicare: campanii, activități specifice.

10.2.6. Aduce la cunoștința personalului Registrului Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice conținutul și modul de implementare al campaniilor stabilite.

10.2.7. Organizează evenimentele mediatice (prezentări, lansări, conferințe de presă etc.)

10.2.8. Gestionează relațiile cu mass-media. Redactează comunicatele de presă.

10.2.9. Formează și influențează publicurile țintă și partenerii strategici, conform intereselor instituției.


10.2.10. Urmărește utilizarea rațională a bugetului și a efectuării cheltuielilor.

### 10.3. Responsabilul SMI

10.3.1. Supervizează și supraveghează modul de implementare a prezentei proceduri.

10.3.2. Monitorizează procesele de comunicare internă și externă (în echipa cu Coordonatorul PR).

### 10.4. Personalul instituției

 <p>Ministerul Sănătății Registrul Național al Donatorilor Voluntari de Celule Stem Hematopoietice</p>	Cod: PO - 011	Editia I
	<b>RELAȚII PUBLICE</b>	Revizia I
<b>Compartiment unde se aplică: DG, CDON</b>	<b>Valabil de la: 01.07.2020</b>	<b>Pag 13 din 13</b>

**10.4.1.** Își însușește prevederile prezentei proceduri și participă la campaniile organizate de RNDVCSH.

## 11. DISTRIBUIRE/ DIFUZARE

	Scopul difuzarii	Compartiment	Funcția
	1	2	3
1.	Aplicare	Conducere	Director Finaciar Contabil
2.	Informare	Juridic	Jurist
3.	Informare	Resurse umane	Ref Resurse umane
4.	Informare	Audit	Auditor
5.	Informare	Financiar-contabilitate	Economist
6.	Informare	Achizitii publice si administrativ	Referent de specialitate-Achizitii si Administrativ
7.	Informare	Informatic	Analist IT
8.	Informare	Informatic	Analist IT
9.	Informare	Informatic	Informatician
10.	Aplicare	Donatori	Referent de specialitate
11.	Aplicare	Donatori	Referent
12.	Aplicare	Donatori	Medic primar
13.	Aplicare	Donatori	Medic primar
14.	Aplicare	Donatori	Medic primar
15.	Aplicare	Donatori	Asistent medical principal
16.	Informare	Pacienti straini	Referent de specialitate
17.	Informare	Pacienti straini	Medic primar
18.	Informare	Pacienti romani	Medic primar
19.	Informare	Pacienti romani	Medic primar
20.	Informare	Pacienti romani	Medic specialist

## 12. ANEXE, INREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

12.1 Analiza proceduri anexată acestei proceduri